



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEBERKESANAN PROSES PEMANTAUAN OLEH PARA
FASILITATOR TERHADAP AKTIVITI QCC DI SEKTOR
BADAN BERKANUN**

Farizan Hani Mohamad Zabidi

Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)
2005

HD
57
F219
2005



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROSES
PEMANTAUAN OLEH PARA FASILITATOR TERHADAP AKTIVITI QCC DI
SEKTOR BADAN BERKANUN**

FARIZAN HANI BINTI MOHAMAD ZABIDI

**Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)**

**Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2005**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROSES
PEMANTAUAN OLEH PARA FASILITATOR TERHADAP AKTIVITI QCC DI
SEKTOR BADAN BERKANUN.**

FARIZAN HANI BINTI MOHAMAD ZABIDI

**Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)**

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEBERKESANAN PROSES PEMANTAUAN OLEH PARA
FASILITATOR TERHADAP AKTIVITI GCC DI SEKTOR BADAN
BERKANUN

SESI PENGAJIAN: 2003/2005

Saya FARIZAN HANI BINTI MOHAMAD ZABIDI
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik,
Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:


1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan (✓)

☐ SULIT (mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

☐ TERHAD (Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

☒ TIDAK TERHAD


(TANDATANGAN PENULIS)


(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:
NO: 22 JALAN KAMPAR
31600 GOPENG
PERAK DARUL RIDZUAN

Tarikh: 14 APRIL 2005

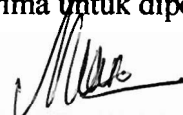
Tarikh: 16/5/2005

Catatan: * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda
* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai TERHAD.

Tandatangan Penyelia

Projek bertajuk 'Faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun' telah disediakan oleh Farizan Hani Binti Mohamad Zabidi dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)

Diterima untuk diperiksa oleh:



Puan Surena Sabil

Tarikh : 16/5/2005

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang”

Bersyukur kehadiran Allah s.w.t atas rahmat dan izinNya serta selawat dan salam buat junjungan Rasullullah s.a.w kerana memberikan kekuatan serta kesabaran yang padu di dalam menyiapkan latihan ilmiah ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan ribuan terima kasih kepada Puan Surena Sabil, selaku penyelia kerana banyak memberi dorongan, panduan serta tunjuk ajar dalam proses menyiapkan latihan ilmiah ini. Jasamu akan terus dikenang hingga keakhir hayat.

Sekalung penghargaan buat organisasi Perbadanan Pembangunan Ekonomi Sarawak (SEDC) terutamanya kepada Cik Siti Nurazlina, Pengarah Bahagian Pengurusan Dan Kualiti serta Puan Noraini Suleiman, Ketua, Unit Personnel/ HRM yang memberikan kelulusan untuk menjalankan kajian di organisasi tersebut. Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada Puan Misni dan Puan Judid di atas kesudian memberi penerangan yang jelas berhubung kajian tersebut dan membantu dalam proses pengumpulan data.

Sejunjung penghargaan dan kasih yang tidak terhingga kepada semua rakan-rakan seperjuangan Program Pembangunan Sumber Manusia yang banyak memberi dorongan dan semangat dalam mengharungi cabaran. Ucapan jutaan terima kasih kepada Saudara Zaid Affendi Zainol dan saudari Noraina Md Idrus kerana sudi meluangkan masa untuk membantu menyiapkan penulisan latihan ilmiah ini.

Akhir sekali, penghargaan yang teristimewa ditujukan kepada keluarga tercinta khasnya Ayahanda dan Bonda, kakak dan adik-adik dan semua ahli keluarga. Segala doa, pengorbanan, kasih sayang dan semangat yang diberikan tidak dinilai harganya.

Buat semua yang menjayakan penulisan ilmiah ini secara langsung dan tidak langsung, diucapkan sekali lagi terima kasih dan semoga sentiasa dirahmati Allah s.w.t.

“Setulus Budi, Seikhlas Hati”

Farizan Hani Binti Mohamad Zabidi
Program Pembangunan Sumber Manusia
Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Sarawak.

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN	iii
JADUAL KANDUNGAN	iv
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI GAMBARAJAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
1. BAB 1 PENDAHULUAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	4
1.2 Latar Belakang Organisasi	6
1.3 Kenyataan Masalah	7
1.4 Objektif Kajian	9
1.5 Kerangka Konseptual	10
1.6 Hipotesis	10
1.7 Takrifan Istilah	11
1.8 Kepentingan Kajian	15
1.9 Limitasi Kajian	16
1.10 Kesimpulan	17
2. BAB 2 KAJIAN LITERATUR	
2.0 Pengenalan	18
2.1 Konsep QCC	21
2.2 Struktur QCC	19
2.3 Objektif QCC	23
2.4 Faedah Perlaksanaan Aktiviti QCC	25
2.5 Cabaran Dalam Perlaksanaan Aktiviti QCC	28
2.6 Perkaitan Antara Amalan TQM Dan Aktiviti QCC	30
2.7 Peranan Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC	32
2.8 Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Peranan Fasilitator Terhadap Perlaksanaan Aktiviti QCC	33
2.8.1 Faktor Latihan Terhadap Peranan Fasilitator	34
2.8.2 Faktor Komitmen Terhadap Peranan Fasilitator	36
2.8.3 Faktor Motivasi Terhadap Peranan Fasilitator	37
2.8.4 Faktor Komunikasi Terhadap Peranan Fasilitator	39
2.8.5 Faktor Kepimpinan Terhadap Peranan Fasilitator	41
2.9 Kesimpulan	42

3. BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	43
3.1	Rekabentuk Kajian	43
3.2	Populasi Dan Pemilihan Sampel	44
3.3	Instrumen Kajian	44
	3.3.1 Taburan Soalan	45
3.4	Pengumpulan Data	49
3.5	Analisis Data	49
	3.5.1 Kaedah Statistik Deskriptif	50
	3.5.2 Kaedah Statistik Inferens	50
3.6	Pengukuran Keberkesanan Proses Pemantauan Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di SEDC.	51
3.7	Kesimpulan	53

4. BAB 4 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pengenalan	54
4.1	Ciri-ciri Demografi Responden	54
	4.1.1 Jantina	55
	4.1.2 Tahap Pendidikan	55
	4.1.3 Tempoh Perkhidmatan Dengan Organisasi Sekarang	56
	4.1.4 Tempoh Menjadi Seorang Fasilitator	57
	4.1.5 Bilangan Ahli / Kumpulan QCC Yang Sedang Dipantau	57
4.2	Tahap keberkesanan Proses Pemantauan Di SEDC.	58
4.3	Analisis Pekali Kolerasi Pearson	60
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Faktor Dominan	72
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Faktor-Faktor Lain	73
4.6	Ringkasan	74
4.7	Kesimpulan	75

		Halaman
5.	BAB 5 RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.0	Pengenalan	76
5.1	Rumusan	76
5.2	Rumusan Berdasarkan Objektif Kajian	77
5.3	Cadangan	79
	5.3.1 Organisasi Kajian	80
	5.3.2 Pengkaji Akan Datang	82
5.4	Kesimpulan	83
6.	RUJUKAN	84
7.	LAMPIRAN	88

SENARAI JADUAL

Halaman

Jadual 1

Tafsiran Pekali Kolerasi Pearson 'r' oleh Borg dan Gall (1983)	51
--	----

Jadual 2

Taburan Responden Mengikut Jantina	55
------------------------------------	----

Jadual 3

Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	56
---	----

Jadual 4

Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Dengan Organisasi Sekarang	56
--	----

Jadual 5

Taburan Responden Mengikut Tempoh Menjadi Seorang Fasilitator	57
---	----

Jadual 6

Taburan Responden Mengikut Bilangan Ahli/Kumpulan QCC Yang Sedang Dipantau	58
---	----

Jadual 7

Julat Skor Tahap Keberkesanan Proses Pemantauan	58
---	----

Jadual 8

Tahap Keberkesanan Proses Pemantauan Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di SEDC	59
---	----

Jadual 9

Analisis Pekali Pearson Untuk Menguji Hubungan Di Antara
Faktor Latihan Dengan Keberkesanan Proses Pemantauan
Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

61

Jadual 10

Analisis Pekali Pearson Untuk Menguji Hubungan Di Antara
Faktor Kepimpinan Dengan Keberkesanan Proses Pemantauan
Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

63

Jadual 11

Analisis Pekali Pearson Untuk Menguji Hubungan Di Antara
Faktor Komunikasi Dengan Keberkesanan Proses Pemantauan
Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

65

Jadual 12

Analisis Pekali Pearson Untuk Menguji Hubungan di Antara
Faktor Komunikasi Dengan Keberkesanan Proses Pemantauan
Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

68

Jadual 13

Analisis Pekali Pearson Untuk Menguji Hubungan Di Antara
Faktor Motivasi Dengan Keberkesanan Proses Pemantauan
Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

70

Jadual 14

Analisis Regresi Linear Berganda Terhadap Faktor Dominan
Yang Mempengaruhi Keberkesanan Proses Pemantauan Oleh
Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

72

Jadual 15

Analisis Regresi Linear Berganda Terhadap Faktor Motivasi, Faktor Komitmen,
Faktor Komunikasi Dan Faktor Latihan Yang Mempengaruhi Keberkesanan
Proses Pemantauan Oleh Para Fasilitator Terhadap Aktiviti QCC Di Sektor
Badan Berkanun

73

Jadual 16

Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Berdasarkan Ujian Kolerasi Pearson
Dan Ujian Regresi Linear Berganda

74

SENARAI GAMBARAJAH

	Halaman
Rajah 1	
Kerangka Konseptual Kajian	9
Rajah 2	
Struktur QCC menurut Keng (2002)	21
Rajah 3	
Carta Piramid : Model Analisis Organisasi Oleh Glassop (1995)	38
Rajah 4	
Evolusi Aktiviti QCC Barra (1989)	40

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROSES PEMANTAUAN OLEH PARA FASILITATOR TERHADAP AKTIVITI QCC DI SEKTOR BADAN BERKANUN.

(KAJIAN KES DI PERBADANAN PEMBANGUNAN EKONOMI SARAWAK)

FARIZAN HANI BT. MOHAMAD ZABIDI

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun. Kajian telah dijalankan di Perbadanan Pembangunan Ekonomi Sarawak atau lebih dikenali sebagai *Sarawak Economic Development Corporation* (SEDC) keatas 33 orang responden secara keseluruhannya. Objektif kajian ini ialah untuk mengkaji perkaitan antara faktor latihan, faktor kepimpinan, faktor motivasi, faktor komunikasi dan faktor komitmen terhadap keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator dalam aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun. Borang soal selidik telah digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk. Kaedah statistik deskriptif telah digunakan untuk melihat analisis jumlah skor, kekerapan dan peratusan terhadap ciri-ciri demografi responden. Kaedah statistik inferensi menggunakan analisis *The Spearman Rank Correlation Coefficient* digunakan untuk menguji 5 hipotesis yang dibentuk. Hasil kajian mendapati bahawa; terdapat perkaitan yang signifikan antara faktor latihan ($r=0.705$), faktor kepimpinan ($r=0.767$), faktor komunikasi ($r=0.692$), faktor komitmen ($r=0.575$) dan faktor motivasi ($r=0.495$) dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun. Melalui Analisis Regresi Linear Berganda pula mendapati faktor kepimpinan merupakan faktor paling dominan ($R\text{ Square}=0.588$) dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun. Kajian juga mendapati tahap keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator adalah berkesan (100%). Ini adalah kerana SEDC begitu komited dan melihat aktiviti QCC sebagai salah satu pendekatan yang penting dalam meningkatkan kualiti kerja serta produktiviti dan perkhidmatan yang terbaik untuk para pelanggan. Selain itu juga, aktiviti QCC telah lama dilaksanakan di SEDC dan telah berjaya merangkul banyak anugerah di peringkat negara mahupun antarabangsa. Berdasarkan kepada hasil kajian ini, cadangan-cadangan telah dikemukakan bagi meningkatkan lagi keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di organisasi. Aktiviti QCC yang mantap dan berkesan adalah penting dalam menjana misi dan visi syarikat pada masa hadapan.

ABSTRACT

FACTORS THAT CONTRIBUTE TO THE EFFECTIVENESS OF THE MONITORING PROCESS BY THE FACILITATORS IN THE QCC IMPLEMENTATION IN SEMI GOVERNMENT SECTOR. (A CASE STUDY AT SARAWAK ECONOMIC DEVELOPMENT CORPORATION)

FARIZAN HANI BT. MOHAMAD ZABIDI

This research was carried out to study the factors that contribute to the effectiveness of the monitoring process by the facilitators in the QCC implementation in semigovernment sector. This research has been conducted at Sarawak Economic Development Corporation (SEDC). The objective of the research was to identify the factors such as commitment, communication, leadership, motivation and training that contribute to the effectiveness of the monitoring process by the facilitators in the QCC implementation in semigovernment sector. There were 33 respondents involved in this research. Set of questionnaires was used to test the formulated hypothesis. A descriptive statistical method comprising of the total score analysis, percentage and frequency was used to provide the summary for the demographic parts. The inferential statistical method using The Spearman Rank Correlation Coefficient analysis was used to test the 5 hypothesis being formulated. The research findings revealed that; there was a significant correlation between training factor ($r=0.705$), motivation factor ($r=0.495$), communication factor ($r=0.692$), commitment factor ($r=0.575$) and leadership factor ($r=0.767$) to the the effectiveness of the monitoring process by the facilitators in the QCC implementation activities in semigovernment sector. Result show that leadership factor was a dominant factor ($R\text{ Square}=0.588$) . This research had also indicated that the level of monitoring process was very high (100%). This result was due to SEDC's commitment by looking at QCC activities as an important approach to increase work qualities, productivities and services for the customers. Moreover, the QCC activities has been long succesfully implemented in SEDC and had gained many national and international award. Based on research findings, several suggestions were put forward for futher improvement due to the effectiveness of the monitoring process by facilitators in the QCC implementation in semigovernment sector. Efficient implementation of QCC activities were important to achieve the company mision and vision in the future.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Sumber manusia merupakan aset yang paling utama dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Penglibatan sumber manusia yang menyeluruh di tempat kerja merupakan antara faktor yang menjana kecemerlangan visi dan misi organisasi.

Dalam menyediakan sesebuah organisasi yang berteraskan kualiti, amalan pengurusan kualiti yang menyeluruh atau lebih dikenali sebagai *Total Quality Management* (TQM) perlu diberikan fokus utama. Menurut Hackman dan Wageman (1995), berdasarkan kajian pengamal TQM terdahulu, hasil implementasi TQM di organisasi memberikan impak yang sangat positif kepada prestasi organisasi secara keseluruhannya. Disokong oleh kenyataan Ahire dan O'Shaughnessy (1998), TQM telah dianggap sebagai senjata kompetitif yang utama oleh organisasi-organisasi seluruh dunia lebih sepuluh tahun kebelakangan ini.

Berdasarkan kenyataan Menon (1997), amalan TQM ini merupakan satu proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Proses ini bertujuan untuk membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang dan mantap. Maka, TQM dapat dilihat sebagai proses transformasi budaya melalui ciri-ciri budaya yang sedia ada dan akan diubahsuai, ditukar atau diperkukuhkan dengan ciri-ciri baru yang lebih baik. Ciri-ciri tersebut termasuklah sikap dan nilai, sistem dan prosedur, amalan-amalan operasi, struktur dan organisasi dan sebagainya.

Antara kaedah yang sering digunakan di bawah amalan tersebut adalah Kelompok Kawalan Mutu atau lebih dikenali sebagai *Quality Control Circle* (QCC).

Menurut Mark Goh (2000), QCC secara amnya merujuk kepada perkongsian minda di dalam perjalanan kualiti dalam mencapai kepuasan para pelanggan melalui satu proses yang berterusan dan kerja berpasukan. Disokong oleh Besterfield (1994), perjalanan kualiti ini harus menekankan secara jelas tentang kefahaman yang tinggi tentang peranan para pelanggan samada dari dalaman ataupun luaran serta penglibatan dan komitmen oleh kesemua peringkat pekerja dalam sesebuah organisasi. Oleh yang demikian, *Quality Control Circle* (QCC) merupakan antara sebuah pendekatan yang memfokuskan tentang penglibatan semua peringkat pekerja melalui pembangunan kemahiran, kemampuan, keyakinan dan kreativiti individu melalui proses pembelajaran, pemindahan latihan, pengalaman kerja dan proses penglibatan secara berkumpulan.

Pendekatan QCC juga turut dilihat sebagai gabungan penyelesaian masalah dan pembuatan keputusan antara para pekerja yang berpotensi dalam memperbaiki kualiti sesebuah produk dan perkhidmatan. Menurut Tesluk dan Vance (1999), para pekerja yang terlibat secara menyeluruh dalam pengenalpastian dan penyelesaian masalah serta proses pembuatan keputusan tersebut dapat mengurangkan masalah pekerja di organisasi seperti ketidakhadiran pekerja, tukar ganti pekerja dan peningkatan yang membanggakan di dalam prestasi kerja terutamanya secara individu. Selain itu, kepentingan utama QCC adalah untuk memperbaiki hubungan di antara pihak pekerja dan pihak pengurusan.

Penglibatan para fasilitator merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan aktiviti QCC. Hasil kajian Tang dan Butler (1997) serta Lawler (1986) telah membuktikan bahawa penglibatan pekerja memerlukan komitmen dan sokongan yang kuat daripada pihak atasan. Antara tugas seorang fasilitator termasuk penyeliaan aktiviti QCC melalui pemantauan secara berterusan dan memberi komitmen menyeluruh serta motivasi kepada pekerja untuk melaksanakan setiap aktiviti QCC yang dirancang.

Pendekatan QCC mula digunakan secara menyeluruh apabila ekonomi negara Jepun lumpuh selepas Perang Dunia Kedua. Menyedari kepentingan pendekatan ini, Edward Deming telah memberikan ceramah mengenai Kaedah Kawalan Mutu kepada pekerja-pekerja di Jepun. Tidak ketinggalan, sekitar tahun 1954 hingga 1955, Dr. Juran telah melawat negara Jepun dan turut menekankan Konsep Kawalan Mutu Menyeluruh kepada para pekerja di negara tersebut. Dalam jangkamasa kurang tiga dekad, negara Jepun telah mampu bangun sebagai sebuah negara yang dapat menunjukkan prestasi yang

mengkagumkan dengan mengeluarkan barangan yang bermutu tinggi melalui pengaplikasian pendekatan tersebut.

Menyedari kepentingan QCC tersebut, Malaysia seperti negara-negara ASEAN yang lain tidak terkecuali dalam bergiat secara aktif di dalam pendekatan QCC ini melalui pelancaran Dasar Pandang Ke Timur sejak tahun 1980-an. Merujuk kepada Laporan Tahunan Perbadanan Produktiviti Negara (NPC) untuk tahun 2002, sebanyak 6,851 kumpulan dengan ahli seramai 51,931 telah mendaftar di bawah perbadanan tersebut.

1.1 Latar Belakang Kajian

Menurut falsafah QCC, antara perkara yang diberi penekanan adalah dari aspek pembangunan sumber manusia dengan menitikberatkan perkara-perkara asas seperti kesedaran pengurusan terhadap kepentingan penyertaan pekerja atau kakitangan dalam menyumbang kepada pembangunan sesebuah organisasi.

Menurut Mullins dan Schemele (1993), mereka mencadangkan bahawa pihak pengurusan harus meletakkan nilai terhadap aktiviti QCC, kepercayaan terhadap keberkesanan aktiviti tersebut serta meletakkan tanggungjawab kepada para fasilitator yang terdiri daripada pengurus pertengahan dalam meningkatkan kejayaan ahli kumpulan QCC tersebut.

Selain itu, melalui galakan serta sokongan yang bersesuaian daripada pihak pengurusan, tenaga kerja akan berusaha memberi sumbangan dari segi idea dalam proses penambahbaikan proses kerja. Penglibatan ini seterusnya akan melahirkan tenaga kerja berkualiti yang pada masa yang sama memberi kesan secara langsung kepada prestasi organisasi.

Secara keseluruhannya, pihak pengurusan, para fasilitator dan para pekerja merupakan tiga golongan utama yang memastikan kejayaan setiap pelaksanaan aktiviti QCC di organisasi. Namun, para fasilitator sebenarnya memainkan peranan yang amat penting dalam melicinkan lagi pelaksanaan aktiviti QCC tersebut. Para fasilitator merupakan orang tengah antara pihak pengurusan dan para pekerja bagi memastikan setiap arahan yang diberikan oleh pihak pengurusan jelas kepada para pekerja dan keperluan pekerja yang terlibat dalam aktiviti tersebut dipenuhi dalam mencapai objektif yang hendak disasarkan oleh organisasi.

Oleh itu, fokus kajian menekankan tentang peranan golongan fasilitator tersebut dan faktor-faktor yang mempengaruhi golongan tersebut dalam aktiviti QCC. Kajian juga akan melihat kelayakan seorang fasilitator, kedudukan golongan fasilitator tersebut berada dalam struktur QCC serta peranan mereka secara keseluruhannya dalam aktiviti QCC.

1.2 Latar Belakang Organisasi

Perbadanan Pembangunan Ekonomi Sarawak atau lebih dikenali sebagai *Sarawak Economic Development Corporation* (SEDC) merupakan sebuah badan berkanun yang telah ditubuhkan pada tahun 1972 untuk memajukan industri perdagangan, perindustrian serta pembangunan sosio ekonomi di Sarawak. Selain memajukan pelbagai industri dan aktiviti seperti penanaman dan makanan contohnya, perbadanan ini juga sedang giat berusaha dalam memajukan lagi industri pelancongan di negeri Sarawak.

Sebagai sebuah perbadanan yang bergiat aktif dalam memajukan negeri Sarawak, SEDC telah berjaya menjalinakan usahasama dengan banyak persatuan atau perbadanan lain di peringkat tempatan mahupun antarabangsa.

Sebagai salah sebuah perbadanan yang telah lama bertapak dan merupakan peneraju utama dalam memajukan negeri Sarawak, peranan SEDC terutamanya dalam bidang kualiti dan pelancongan telah diiktiraf di peringkat Malaysia dan antarabangsa. Ini terbukti dengan kejayaan SEDC dalam merangkul pelbagai anugerah. Antara anugerah-anugerah tersebut adalah *Chief Secretary to the Government's Quality Award*, *Prime Minister's Quality Award* untuk sektor awam dan pengiktirafan daripada organisasi seperti *Pacific Asia Travel Association* (PATA) dalam meraih anugerah *Tourism Malaysia Gold Award for the Most Outstanding Contribution Towards Tourism – Government*.

1.3 Kenyataan Masalah

Dalam melihat keberkesanan pelaksanaan QCC di sesebuah organisasi, pemudahcara atau lebih dikenali sebagai fasilitator dilihat sebagai tunjang di dalam menentukan kejayaan pendekatan QCC atau sebaliknya. Fasilitator bertindak sebagai penggerak dan perantara antara pihak atasan dan pihak bawahan dalam menyalurkan maklumat mengenai QCC sehingga ke peringkat perlaksanaannya.

Namun, masalah utama yang dihadapi oleh para fasilitator terhadap pelaksanaan aktiviti QCC adalah mereka tidak dapat melihat faedah sekiranya para pekerja terlibat dalam proses pembuatan keputusan terutamanya didalam aktiviti QCC atau sebarang bentuk aktiviti yang melibatkan proses penambahbaikan secara berterusan. Berdasarkan kenyataan Walker dan Brennan (1992), selain daripada kekurangan sumber, fokus hanya diberikan kepada pengeluaran serta kefahaman yang sedikit berhubung proses pembaikan, kegagalan aktiviti QCC ini adalah disebabkan oleh aktiviti QCC ini sukar untuk dimasukkan kedalam struktur kuasa dan para pengurus pertengahan menganggap aktiviti ini sebagai satu ancaman sekiranya para pekerja turut diberi kuasa dalam proses pembuatan keputusan. Oleh yang demikian, mereka tidak merasakan para pekerja layak diberikan ruang menyuarakan pendapat mereka serta perkongsian tanggungjawab bersama. Maka berlakunya masalah komunikasi yang tidak berkesan antara pihak pengurusan dan pihak pekerja. Ini akan mendorong pihak pekerja untuk tidak memberi komitmen yang bersepadu kepada pihak pengurusan dalam melaksanakan misi dan visi organisasi.

Menurut Robson (1988), Goffee dan Scase (1986) serta Barra (1983), mereka menegaskan dan bersetuju bahawa para fasilitator akan berpendapat bahawa mereka akan kehilangan perhatian daripada pihak pengurusan atasan serta akan kehilangan kuasa sekiranya para pekerja bawahan diberikan peluang dalam proses pembuatan keputusan. Tanggapan ini akan menyukarkan sesebuah organisasi untuk melaksanakan aktiviti QCC kerana tiada komitmen dari pihak para fasilitator itu sendiri. Sekali lagi, komitmen merupakan elemen yang penting dalam penyatuan antara kedua pihak tersebut.

Selain itu, kegagalan pihak pengurusan organisasi memberi ruang dalam pelaksanaan aktiviti QCC serta penglibatan sepenuhnya dari pihak pekerja juga turut memberi kesan kepada peranan para fasilitator itu sendiri. Tiadanya komitmen dan sokongan yang menyeluruh dari pihak atasan dan golongan pekerja akan menyukarkan para fasilitator dalam melaksanakan aktiviti QCC tersebut.

Masalah juga wujud apabila para fasilitator tidak menerima latihan yang sepenuhnya serta mengamalkan kepimpinan secara autokratik. Situasi ini juga akan mendorong kepada kekurangan dari segi pemberian motivasi kepada para pekerja. Oleh yang demikian, segala aktiviti QCC yang dirancang sukar untuk dilaksanakan.

Oleh yang demikian, melalui kajian ini, peranan para fasilitator sebagai tulang belakang aktiviti QCC dapat diteliti dan dikaji supaya segala aktiviti QCC yang dirancang oleh pihak organisasi dapat dijalankan secara lebih berkesan.

1.4 Objektif Kajian

Objektif Umum :

Mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor badan berkanun.

Objektif Khusus :

- 1) Mengkaji perkaitan antara faktor latihan dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun.
- 2) Mengkaji perkaitan antara faktor kepimpinan dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun.
- 3) Mengkaji perkaitan antara faktor komunikasi dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun.
- 4) Mengkaji perkaitan antara faktor komitmen dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun.
- 5) Mengkaji perkaitan antara faktor motivasi dengan keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun.
- 6) Mengkaji faktor dominan yang mempengaruhi keberkesanan proses pemantauan oleh para fasilitator terhadap aktiviti QCC di sektor Badan Berkanun